

外来患者満足度 調査結果報告書

調査期間: 2022年11月10日～2022年11月28日

目次

1.調査概要

調査目的

調査期間

調査対象

2.調査票項目

3.調査結果分析

性別

年齢

受診診療科

当院を選ばれた理由

3.満足度調査結果

項目別評価結果

医師の接遇

看護師の接遇

事務の接遇

施設・設備・情報

医療・サービス

総合評価項目

1. 調査概要

- ・調査目的

現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度・問題点を把握し
その改善や患者サービス向上に役立てるため

- ・調査期間

2022年11月10日～2022年11月28日

- ・調査対象

回収枚数300枚 期間中に外来診療受診の患者様

2. 調査票

接遇

- 1 医師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 2 医師の病状や検査結果の説明はいかがでしたか？
- 3 診療時間の長さや丁寧さはいかがでしたか？
- 4 看護師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 5 受付の態度や言葉遣いはいかがでしたか？
- 6 会計の態度や言葉遣いはいかがでしたか？

施設・設備・情報

- 1 当院の施設や設備についてはいかがでしたか？
- 2 当院の清潔さはいかがでしたか？
- 3 待合室の空調はいかがでしたか？
- 4 院内の掲示物はいかがでしたか？
- 5 ホームページでの情報提供についてはいかがでしたか？

医療・サービス

- 1 受付の待ち時間はいかがでしたか？
- 2 診察の待ち時間はいかがでしたか？
- 3 会計の待ち時間はいかがでしたか？
- 4 医師の待ち時間に対する説明や配慮についてはいかがでしたか？
- 5 看護師の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 6 事務職員の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 7 スタッフ間の必要な情報伝達はされていたか？
- 8 プライバシー配慮についてはいかがでしたか？

総合評価項目

- 1 総合の満足度はいかがですか？
- 2 また当院を利用したいと思いますか？
- 3 当院を家族や知人に勧めたいと思いますか？

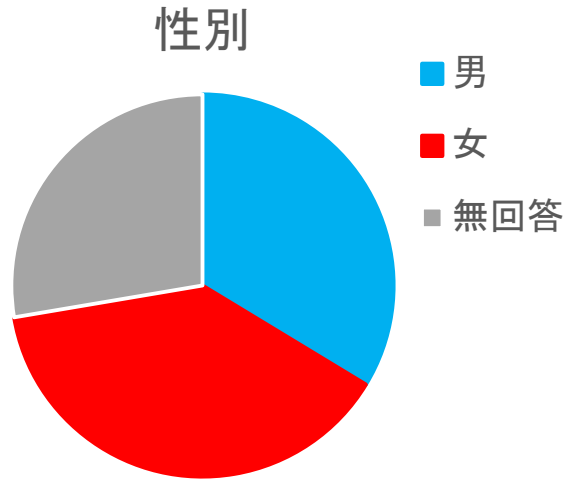
3. 調查結果分析

• 性別

男 101人

女 116人

無回答 83人



• 年齡

0~9歲 3人

10~19歲 2人

20~29歲 2人

30~39歲 3人

40~49歲 21人

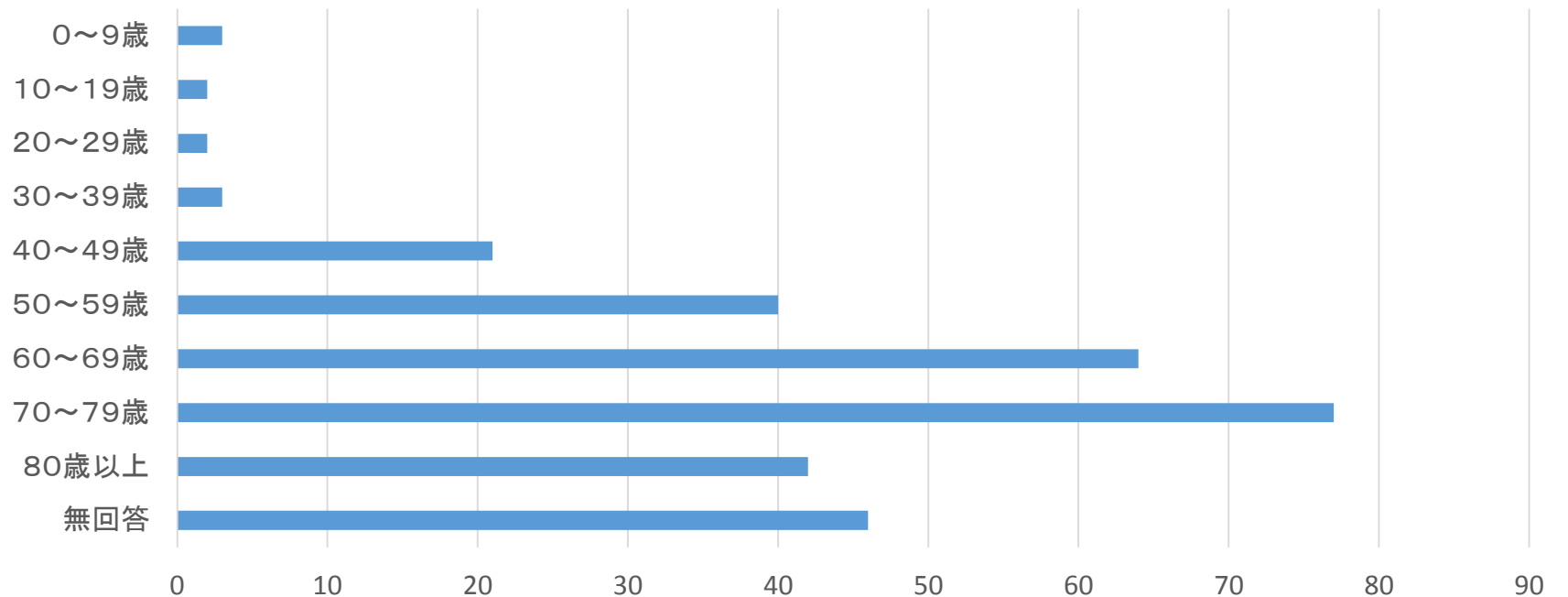
50~59歲 40人

60~69歲 64人

70~79歲 77人

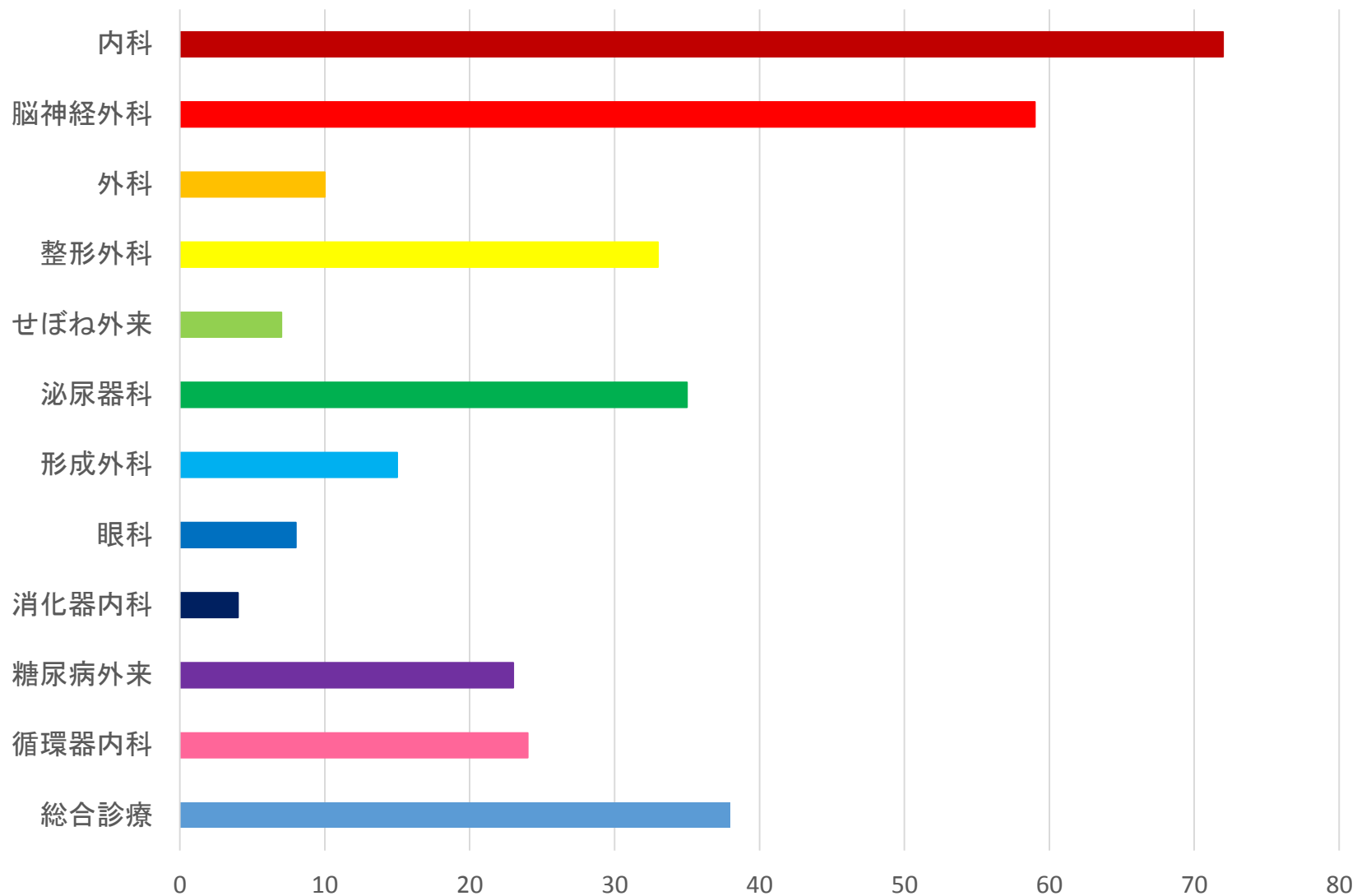
80歲以上 42人

無回答 46人



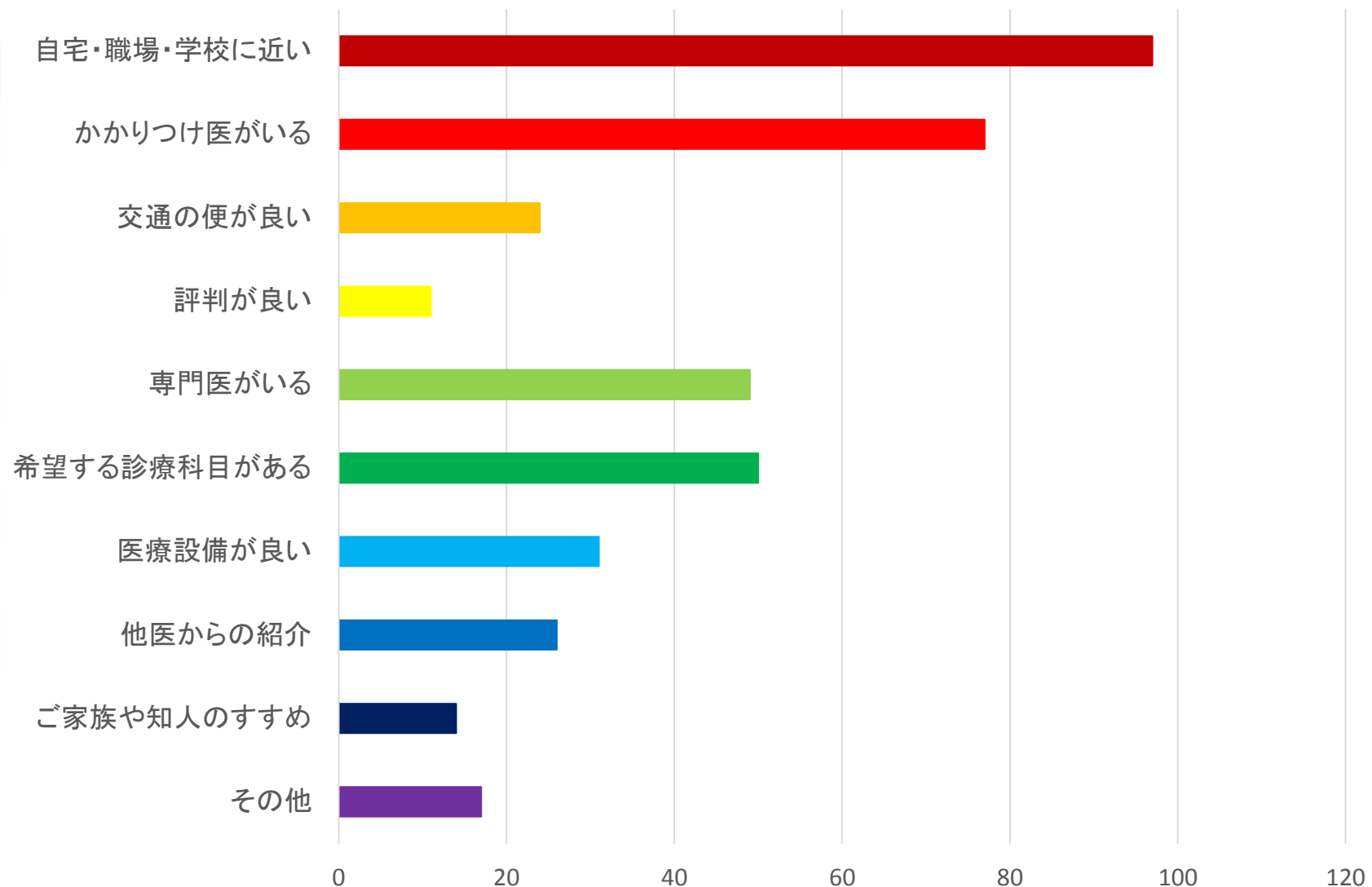
受診診療科

| 診療科目 | 人数 |
|-------|----|
| 内科 | 72 |
| 脳神経外科 | 59 |
| 外科 | 10 |
| 整形外科 | 33 |
| せぼね外来 | 7 |
| 泌尿器科 | 35 |
| 形成外科 | 15 |
| 眼科 | 8 |
| 消化器内科 | 4 |
| 糖尿病外来 | 23 |
| 循環器内科 | 24 |
| 総合診療 | 38 |

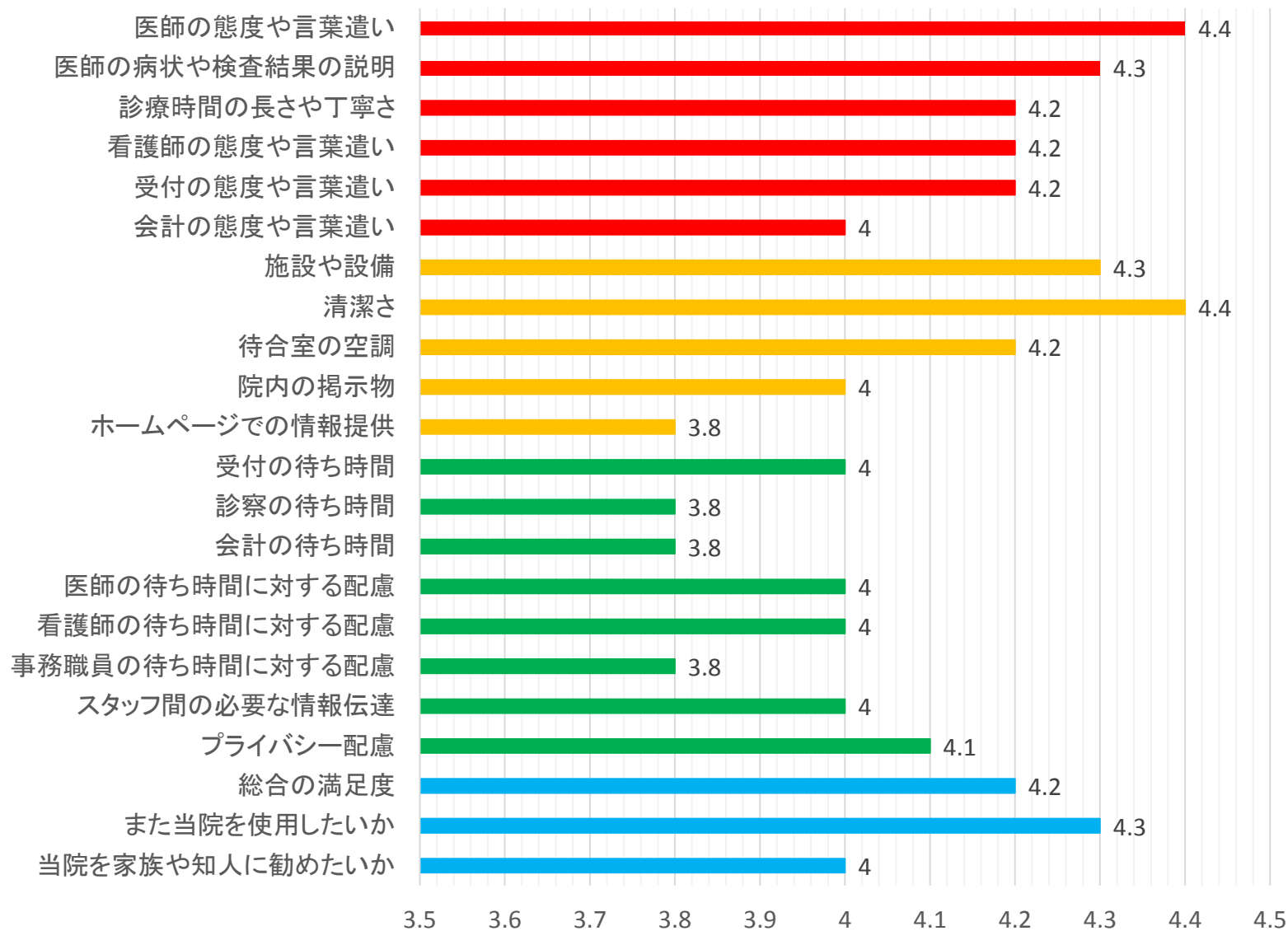


当院を選ばれた理由

| 理由（複数該当可） | 人数 |
|-------------|----|
| 自宅・職場・学校に近い | 97 |
| かかりつけ医がいる | 77 |
| 交通の便が良い | 24 |
| 評判が良い | 11 |
| 専門医がいる | 49 |
| 希望する診療科目がある | 50 |
| 医療設備が良い | 31 |
| 他医からの紹介 | 26 |
| ご家族や知人のすすめ | 14 |
| その他 | 17 |



4 満足度調査結果



総合満足度

4.1/5

接遇

4.2/5

施設・設備・
情報

4.1/5

医療
サービス

3.9/5

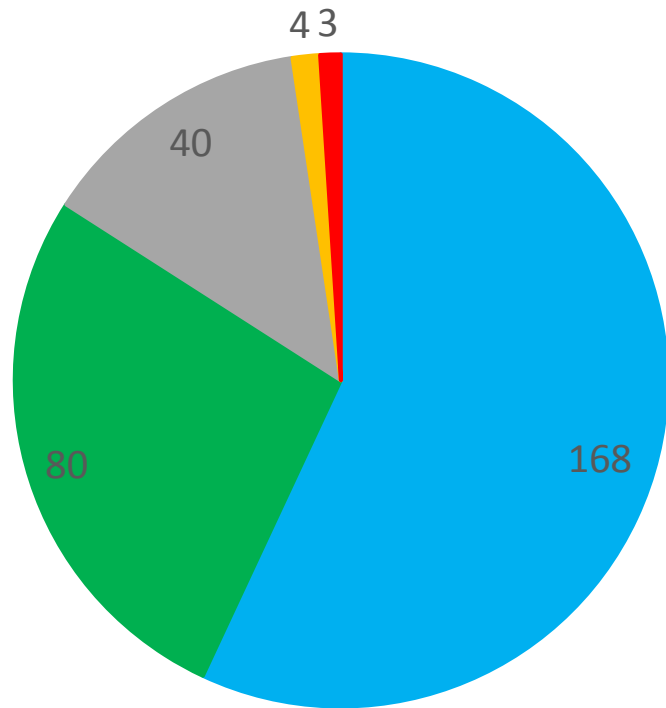
総合評価
項目

4.2/5

接遇

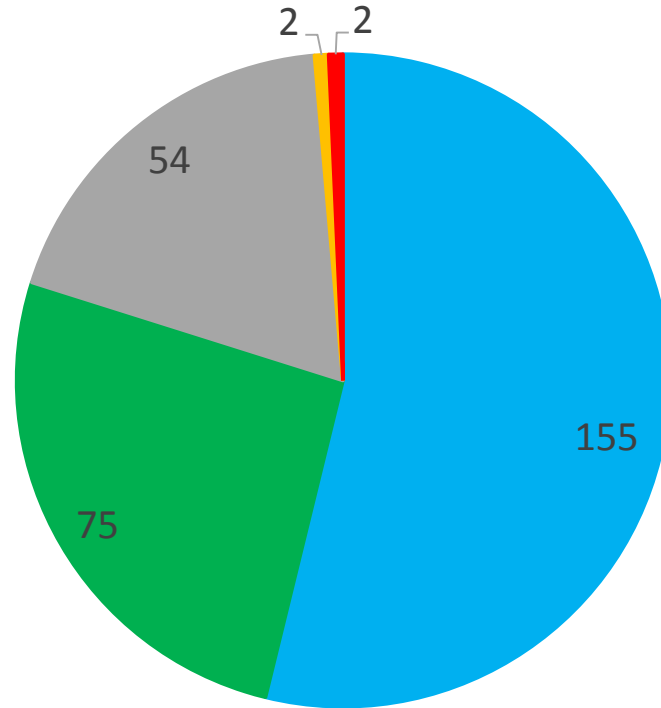
医師の接遇

医師の態度・言葉遣い



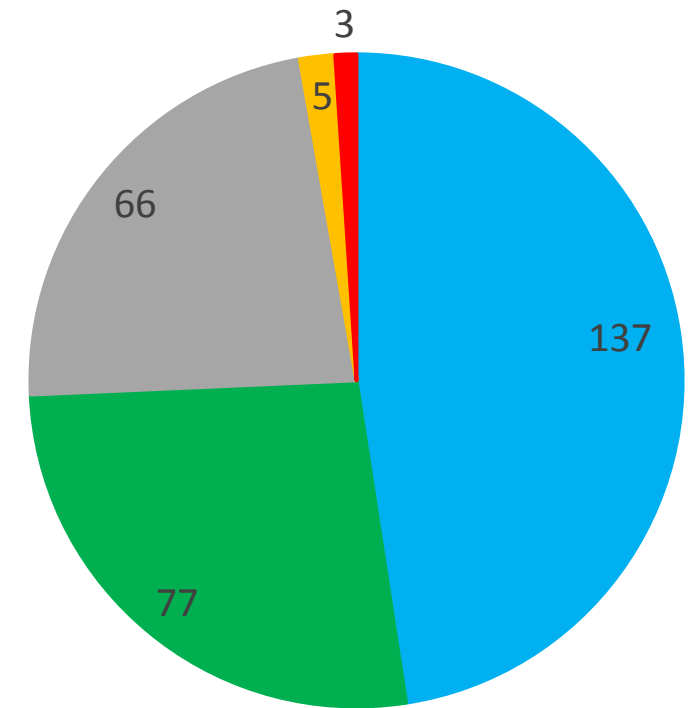
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

医師の病状や検査結果の説明



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診療時間の長さや丁寧さ

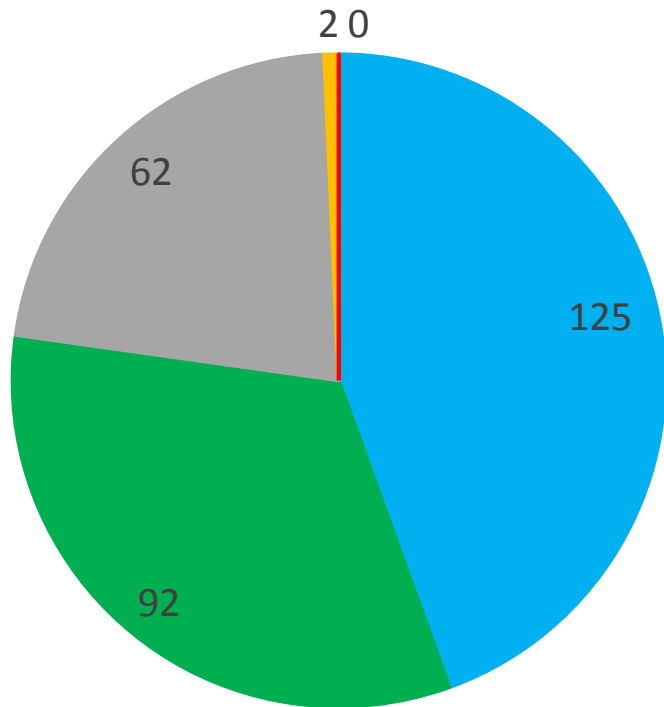


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

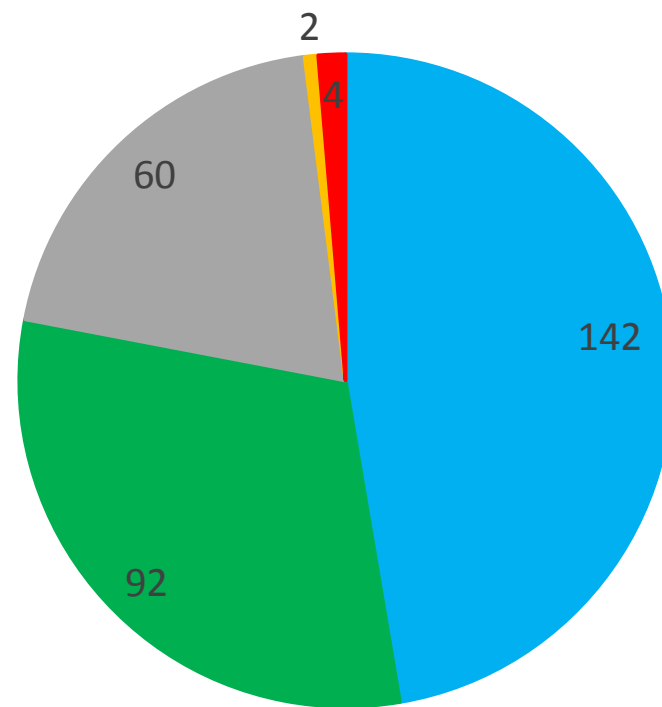
接遇

看護師・事務の接遇

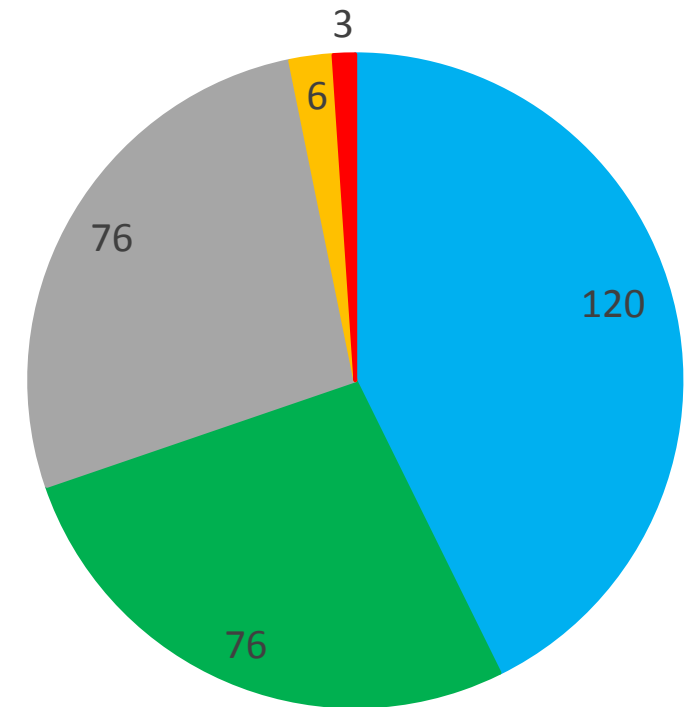
看護師のスタッフの態度・言葉遣い



受付時のスタッフの態度・言葉遣い



会計時のスタッフの態度・言葉遣い



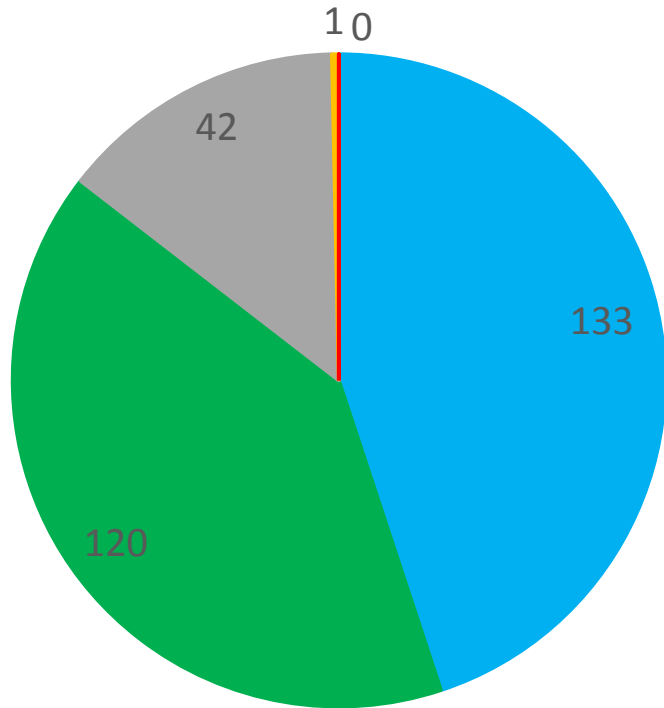
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

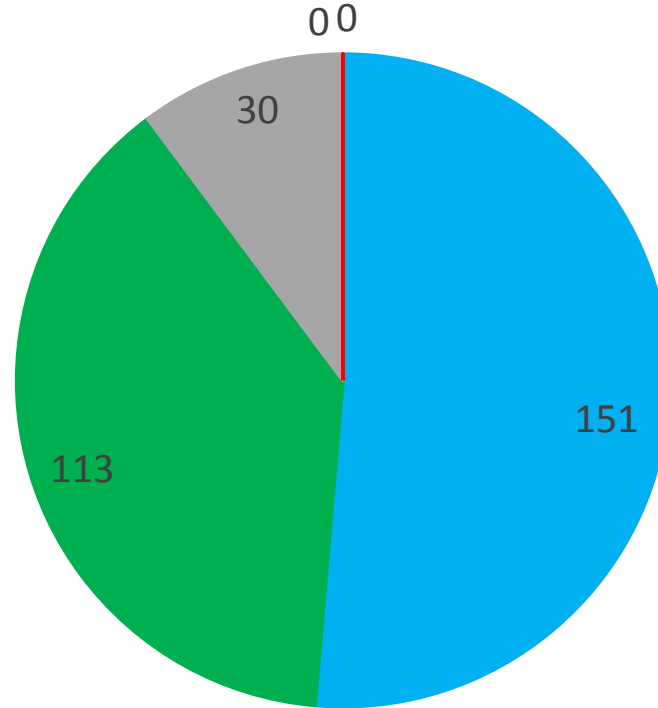
施設・設備・情報

施設や設備



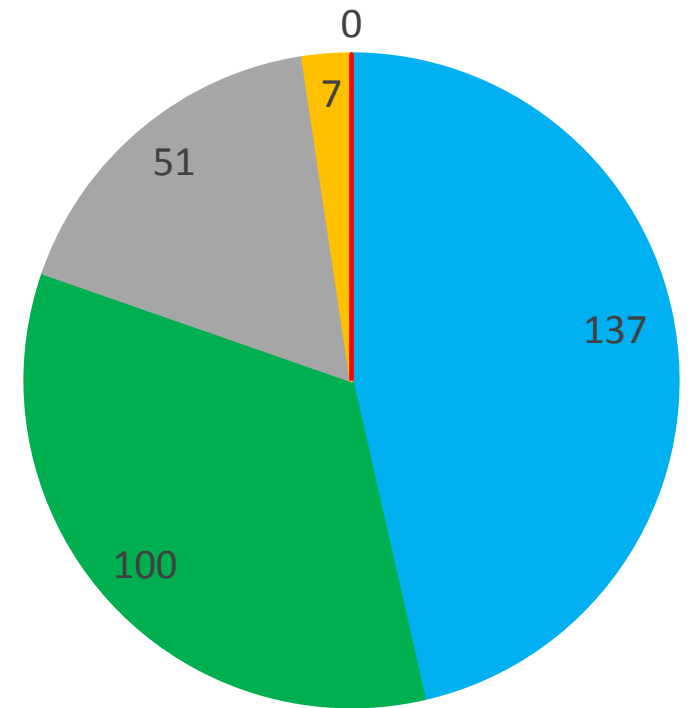
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

清潔さ



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

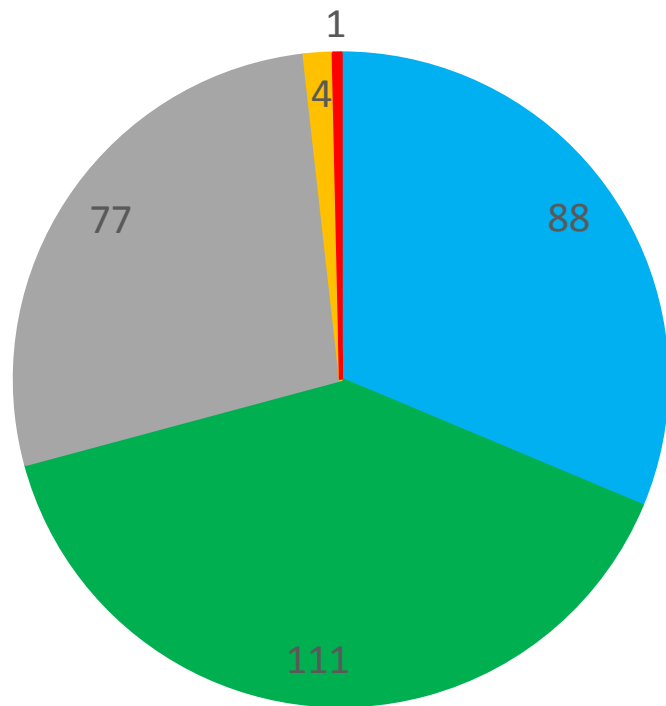
待合室の空調



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

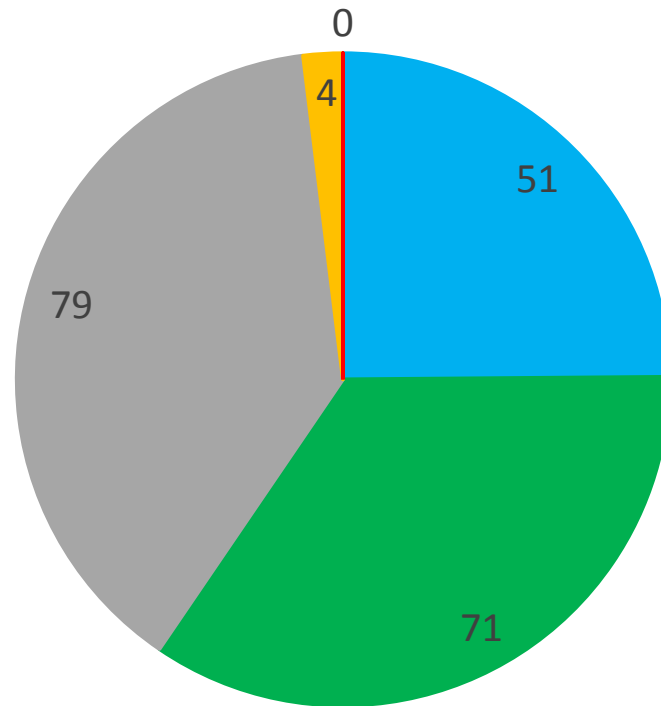
施設・設備・情報

院内の掲示物



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

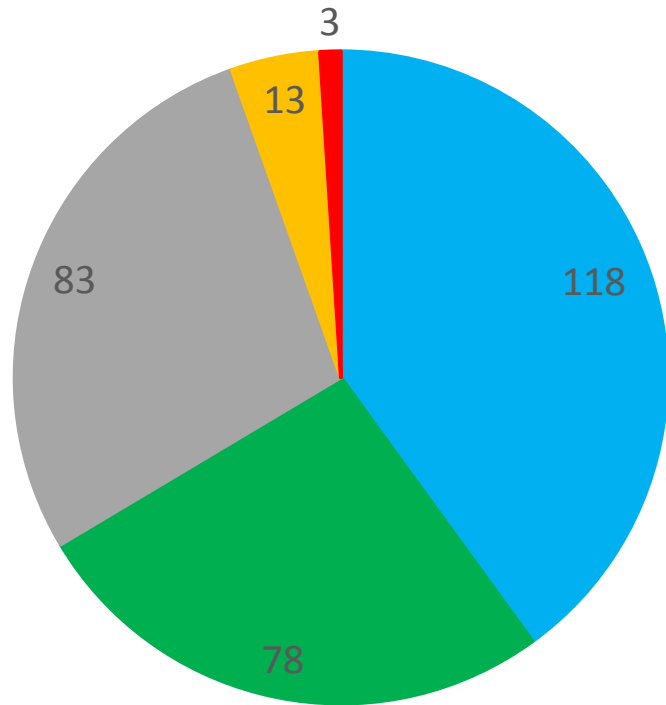
ホームページでの情報提供



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

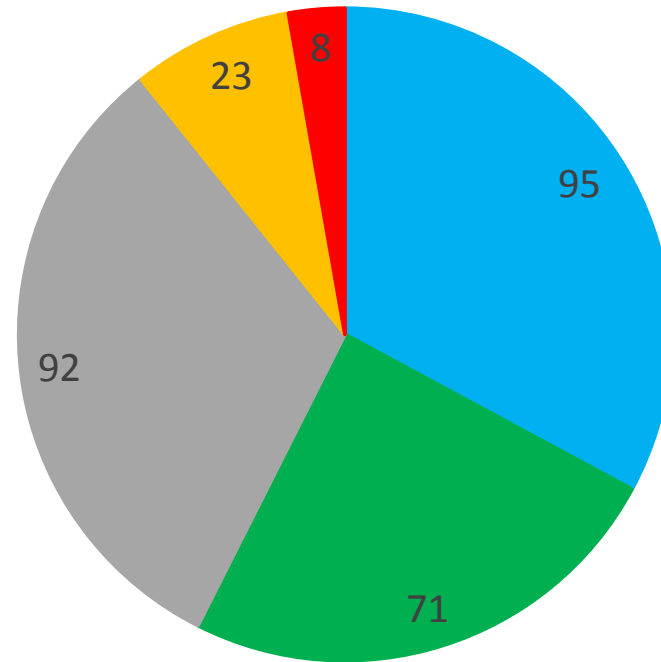
医療・サービス

受付の待ち時間



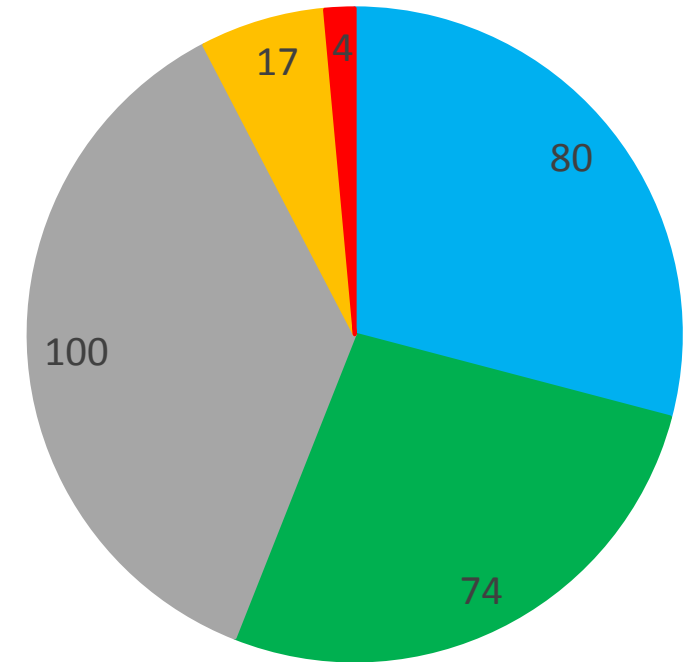
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診察の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

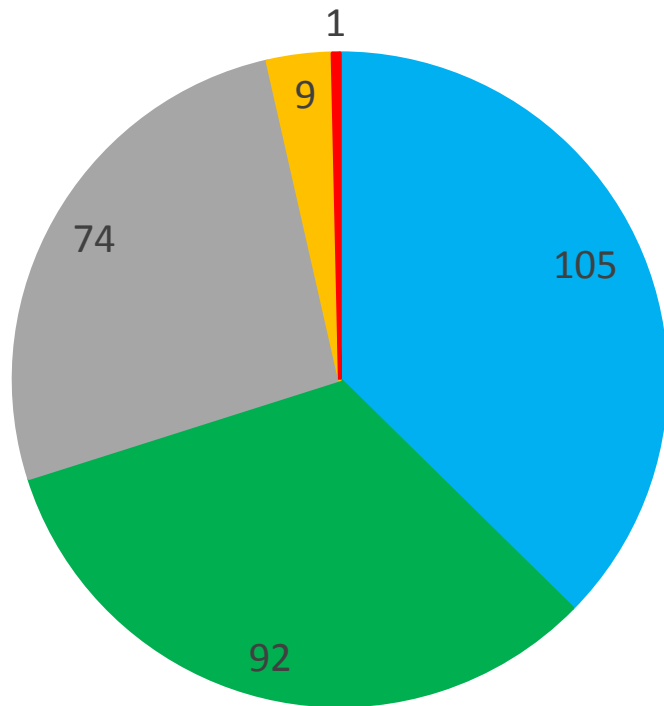
会計の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

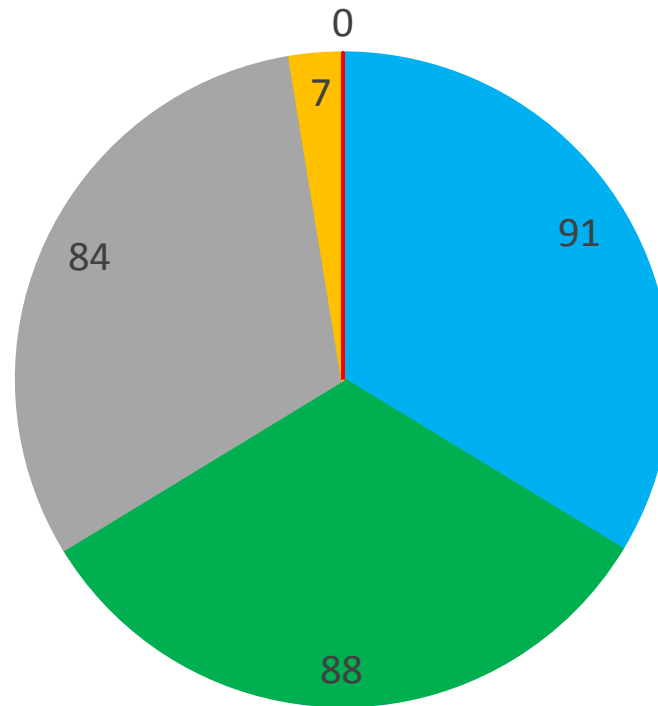
医療・サービス

医師の待ち時間に対する配慮



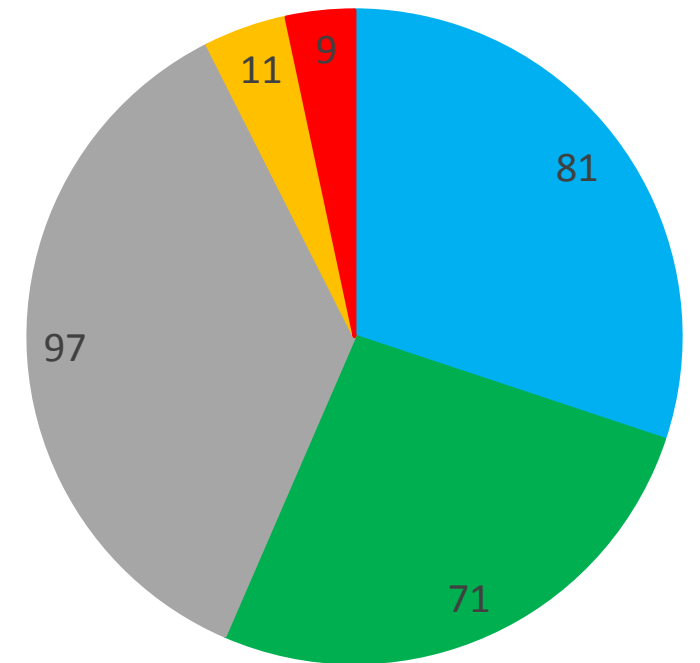
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

看護師の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

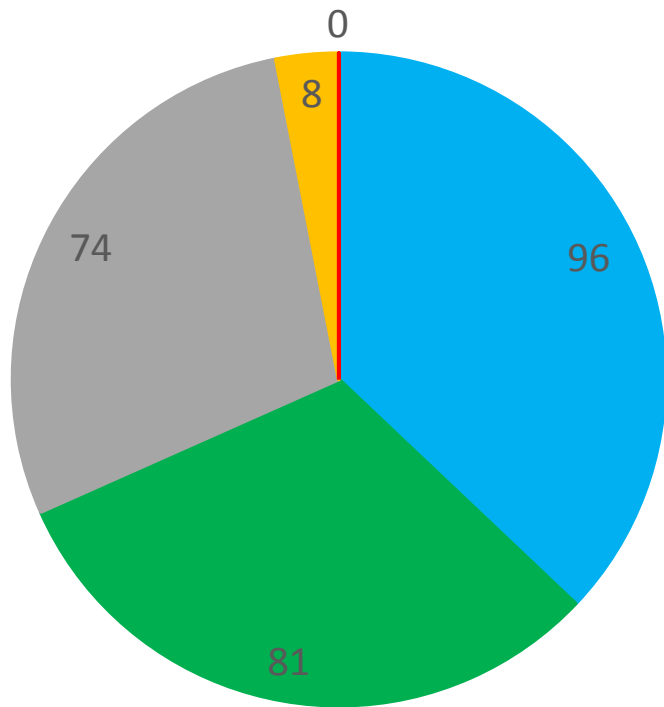
事務職員の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

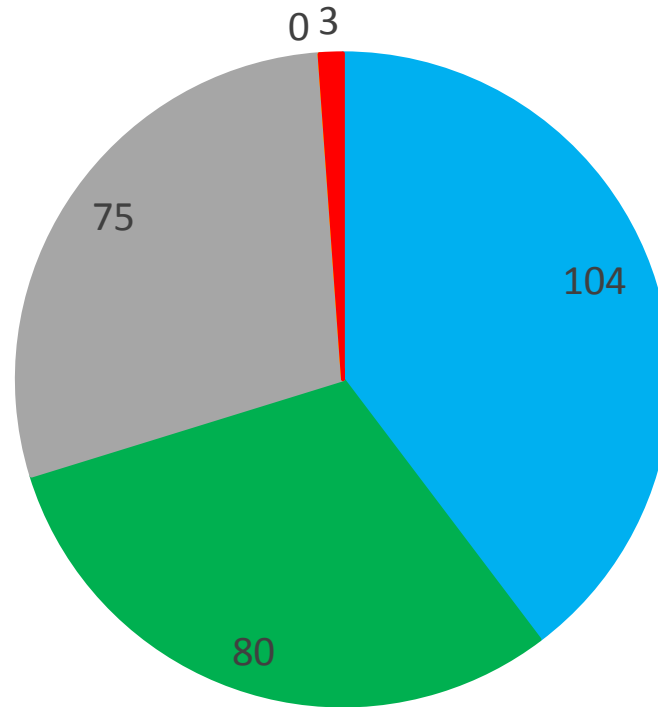
医療・サービス

スタッフ間の情報伝達



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

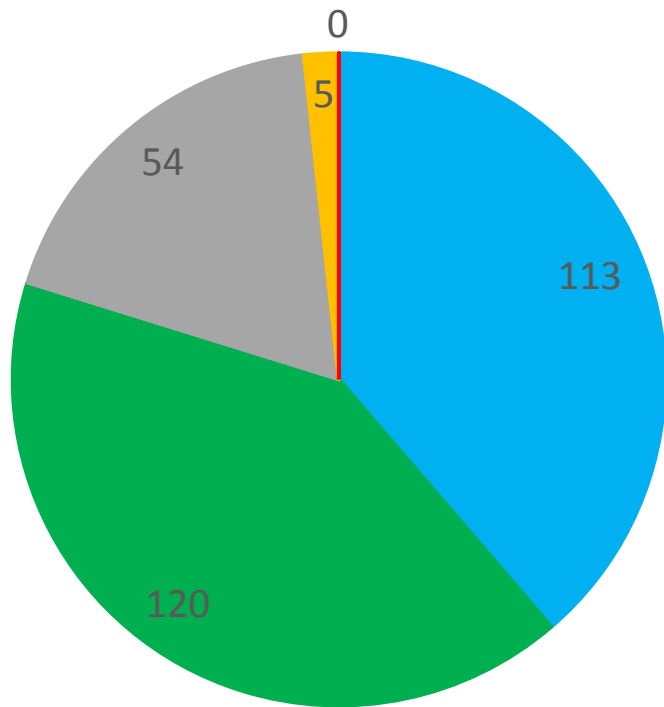
プライバシー配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

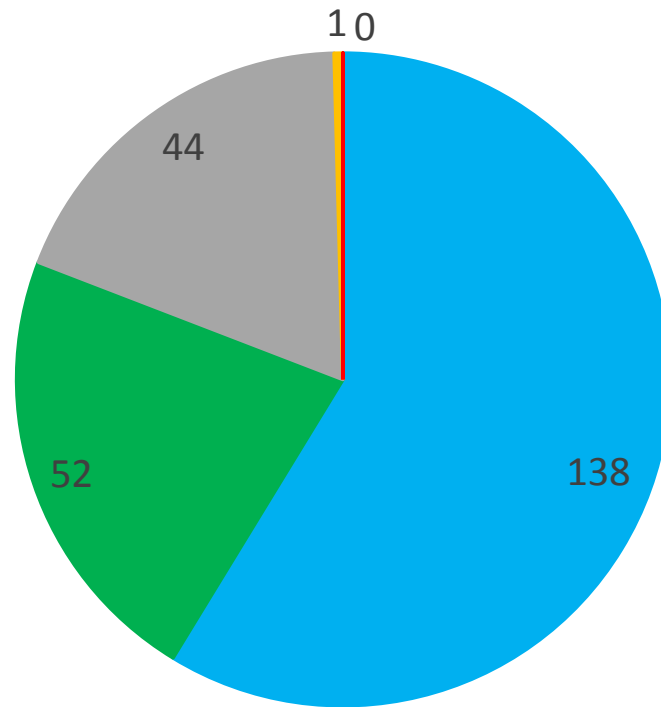
総合評価項目

総合の満足度



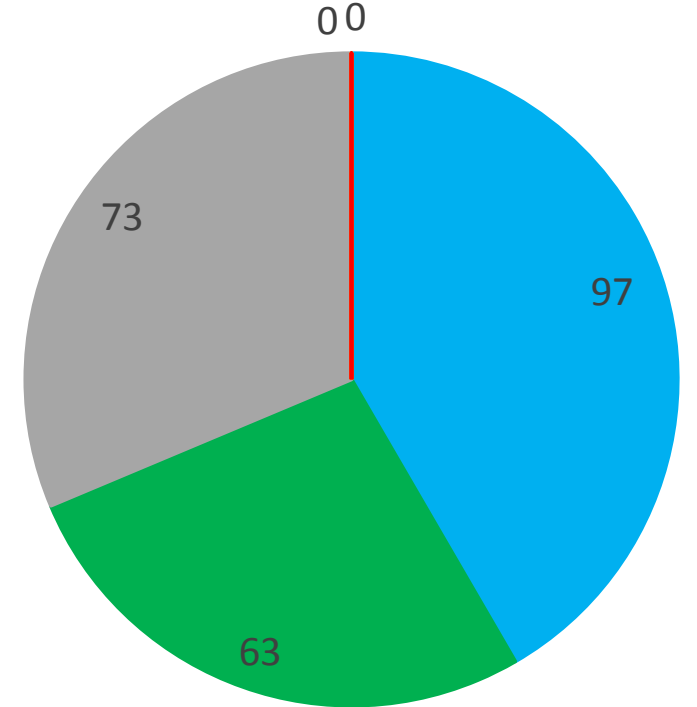
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

また当院を利用したいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

当院を家族や知人に勧めたいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満